

Technická univerzita v Liberci

FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra: Filosofie

Studijní program: Specializace v pedagogice

Studijní obor: Humanitní studia se zaměřením na vzdělávání

**ZDRAVÁ KOMUNIKACE DOSPĚLÝCH
S DOSPÍVAJÍCÍMI**
**HEALTHY COMMUNICATION OF ADULTS
WITH ADOLESCENTS**

Bakalářská práce: 11 – FP – KFL – 105

Autor:

Veronika LACINOVÁ

Podpis:

.....

Vedoucí práce: Ph.Dr. Stanislava Exnerová

Konzultant:

Počet

stran	grafů	obrázků	tabulek	pramenů	příloh
44	0	0	0	15	0

V Liberci dne: 22. 6. 2011

Čestné prohlášení

Název práce: Zdravá komunikace dospělých s dospívajícími
Jméno a příjmení autora: Veronika Lacinová
Osobní číslo: P07000245

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo.

Prohlašuji, že má bakalářská práce je ve smyslu autorského zákona výhradně mým autorským dílem.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

Prohlašuji, že jsem do informačního systému STAG vložila elektronickou verzi mé bakalářské práce, která je identická s tištěnou verzí předkládanou k obhajobě a uvedla jsem všechny systémem požadované informace pravdivě.

V Liberci dne: 22. 6. 2011

Veronika Lacinová

Anotace

Tato bakalářská práce popisuje zásady zdravé komunikace dospělých s dospívajícími. Na začátku je vymezen pojem komunikace. Dále jsou zde uvedena specifika zdravé komunikace, její základní charakteristiky a vlastnosti zdravě komunikujícího jedince. Další kapitola se věnuje dospívajícím. V poslední části jsou specifikovány zásady zdravé komunikace.

Klíčová slova: komunikace, zdravá komunikace, dospívající, pozitivní komunikace, asertivní komunikace, Transakční analýza

Annotation

This Bachelor Thesis describes the principles of healthy communication of adults with adolescents. At the beginning there is defined the term communication. Furthermore, there are listed specifics of healthy communication, and basic characteristics and qualities of a healthily communicating individual are introduced. The next chapter deals with adolescents. In the last part, there are specified the principles of healthy communication.

Key words: communication, healthy communication, adolescents, positive communication, assertive communication, Transactional analysis

Obsah

1	Úvod.....	7
2	Vymezení pojmu komunikace	7
3	Zdravá komunikace.....	8
3.1	Úvod do problematiky zdravé komunikace	8
3.2	Vlastnosti zdravě komunikujícího jedince	9
3.3	Charakteristiky zdravé komunikace podle Zbyňka Vybírala.....	10
3.3.1	Bezprostřednost reakce	10
3.3.2	Kognitivní přizpůsobování	10
3.3.3	Zájem o druhého	11
3.3.4	Reciprocita	12
3.3.5	Humor	13
3.3.6	Třikrát ne.....	14
3.3.7	Podpora vývoje a flexibility.....	15
3.3.8	Konzistence reakcí	15
3.3.9	Uvolnění.....	15
3.4	Pozitivní komunikace.....	16
3.5	Asertivní komunikace	16
3.6	Transakční analýza.....	18
4	Dospívající	20
4.1	Somatické změny	22
4.2	Vývoj kognitivních procesů	23
4.3	Emoční vývoj	24
4.4	Vývoj autoregulačních schopností	25
4.5	Socializace.....	26
4.6	Vývoj osobnosti a identity dospívajících	28
5	Zásady zdravé komunikace dospělých s dospívajícími	29

5.1	Podporování dospívajících	29
5.2	Efektivní komunikace	35
5.3	Zvládání konfliktů	36
5.4	Projednávání a stanovování hranic	39
5.5	Řešení problémů	40
6	Závěr	41
	Literatura	43

1 Úvod

Ke zpracování bakalářské práce jsem si vybrala téma Zdravá komunikace dospělých s dospívajícími a to především proto, že toto téma považuji za velmi zásadní a úzce se dotýkající našeho každodenního života.

Cílem této bakalářské práce je popsat a vysvětlit zdravou komunikaci a specifikovat požadavky na komunikaci dospělých s dospívajícími. Hlavním zdrojem při zpracovávání této práce byla odborná literatura, především z oboru psychologie, a také publikace, které se věnují specifickým problémům dospívání.

V první části bakalářské práce je vymezen pojem komunikace. Další část se věnuje zdravé komunikaci a jsou zde uvedeny jak vlastnosti zdravě komunikujícího jedince, tak i zásady zdravé komunikace. Charakteristiky zdravé komunikace člením dle Zbyňka Vybírala, pouze s tím rozdílem, že jsem do nich zahrnula i Transakční analýzu. V následující kapitole se věnuji dospívajícím a změnám, které dospívání přináší. V závěrečné části práce jsou uvedeny zásady zdravé komunikace dospělých s dospívajícími. Struktura závěrečné kapitoly je inspirována publikací od Johna Sharryho.

2 Vymezení pojmu komunikace

„Proces předávání informací. Přenos informace mezi lidmi (nebo dynamickými systémy a subsystémy), při kterém je sdělení předáváno od adresanta k adresátovi (mezi odesílatelem a příjemcem).“¹ „Příručky a slovníky dnes sice definují komunikaci například jako „proudění informací z jednoho (ze zdroje) k druhému bodu (k příjemci)“ či jako „přenos a vytváření znalostí“, ale communicatio znamenalo původně „vespolné účastnění“ a communicare „činit něco společným, společně něco sdílet“.“² Komunikování není tedy jen proudění informací, ale i podílení se na charakteru komunikace tím, že jsme přítomni. Komunikace totiž probíhá i tehdy, pokud pouze přihlížíme slovní výměně.

¹ Jan Jandourek. *Sociologický slovník*. Praha 2001, str. 126.

² Zbyněk Vybíral. *Psychologie komunikace*. Praha 2005, str. 25.

Psychologie komunikace je jednou z mnoha psychologických disciplín. Tato disciplína zkoumá zejména to, jak lidé vyjadřují své záměry, funkce komunikace, dále motivaci ke komunikaci, dorozumění a nedorozumění v procesu komunikování a účinky na psychiku. „*Psychologie lidské komunikace si zaslouží být vytčena jako autonomní předmět vědního zájmu.*“³ A to především proto, že na ní může být nahlíženo jako na samostatnou oblast teoretického i experimentálního bádání, jež má vlastní výzkum a především jazyk.

Komunikace je zkoumána jazykovědci v rámci sociolingvistiky a psycholingvistiky, kulturními a sociálními antropology a etnology. Výzkumy řeči zaujímají přední místo v kognitivní psychologii. Sociální psychology zajímá to, jaké změny probíhají v komunikaci pod vlivem zastávané role nebo dosaženého statusu. Komunikace hraje důležitou roli v logice, filosofii jazyka, psychologii hry a dále v soudobých kognitivních vědách či neurofyzilogii. K praktickému rozpracování komunikace přispěli psychoterapeuti. Badatelé z oborů sociologie a kulturních studií se zaměřují v komunikaci především na imagologii, na komunikaci politiků, propagandu, analýzu novin nebo televize.

Doc. PhDr. Zbyněk Vybíral, Ph.D. je přesvědčen, že zkoumání lidské komunikace není jen aplikovanou subdisciplínou psychologie, ale že překračuje hranice tradičně členěných disciplín a zároveň je propojuje. Psychologie komunikace je úzce spjata hned s několika vědami. Je to především sociologie, ale také filosofie, pedagogika, politologie, logika, lingvistika, antropologie atd.

3 Zdravá komunikace

3.1 Úvod do problematiky zdravé komunikace

Tomu, jak by měla funkční komunikace vypadat, řeší nejen dnešní společnost. Již Marcus Aurelius předepsal čtenářům svých Hovorů k sobě devět bodů, které mají mít na paměti. Z větší části nabádání promlouvá Aurelioova stoická filosofie a smířlivost, přesto můžeme jeho myšlenky označit za aktuální i v dnešní době. V jednom ze svých bodů například vyzývá ke kontextovému chápání vyjadřovaného.

³ Zbyněk Vybíral. *Psychologie komunikace*. Praha 2005, str. 19.

V české psychologii se tématu zdravé komunikace například věnoval Křivohlavý, Mareš a další. Dokonce došlo k emancipaci nové oblasti psychologie, psychologie zdraví.

Zdravou komunikaci můžeme označit také jako komunikaci funkční. Nepatří sem dysfunkční výměny, jako jsou nebrzděné emoční exploze, agresivní promluvy, zobecňující nebo zatracující výroky, simulace a lhaní. Jinak zdravou komunikaci nazýváme komunikací kvalitní. „*Kvalitní komunikace spoluvytváří podstatnou měrou prožitek celkové kvality a smysluplnosti našeho života.*“⁴ Nedostatkem kvalitní komunikace mohou začít strádat lidé v sociální, kulturní a geografické izolaci. Týká se to lidí osamělých, samotářských a opuštěných. Dále lidí, kteří dlouhodobě žijí s dysfunkčně komunikujícím jedincem, ať už se jedná o někoho s duševní poruchou nebo o senilní prarodiče. Běžným případem jsou i ženy na mateřské dovolené, které jsou na několik let odkázány pouze na vztah s dítětem. U těchto lidí se velmi často dostavují řečové poruchy, ale i poruchy vztahové.

Dlouhodobé a nepřetržité vystavení nezdravé komunikaci zanechává stopy v mysli člověka a komunikace ovlivní jeho způsoby poznávání a posuzování druhých lidí. Dokonce může dojít i k narušení charakteru. Dlouhodobý pobyt v uzavřené společnosti (kasárně, partě, vězení, náboženské sektě) deformuje slovní zásobu a také vyjadřování.

„*Nezdravá komunikace silně působí na vegetativní děje v našem organismu: z hrozby se nám svírá žaludek, z neblahého tušení se rozbuší srdce, jsme-li vystaveni vyhrožování, můžeme dostat panický záchvat atd.*“⁵ Z tohoto důvodu je zdravá komunikace považována psychology a psychiatry za prvořadně důležitou podmínku osobnostního optima. Dokonce jí upřednostňují před vyřešenými sociálními podmínkami a profesní spokojeností. Všeobecně známým faktem je i blahodárny vliv zdravé komunikace na průběh většiny tělesných onemocnění.

3.2 Vlastnosti zdravě komunikujícího jedince

Zdravě komunikující jedinci se vyznačují rysy, které souvisí s jejich osobnostní strukturou a s osvojenou komunikační obratností. Zdravě komunikující jedinec

⁴ Zbyněk Vybíral. *Psychologie komunikace*. Praha 2005, str. 226.

⁵ Zbyněk Vybíral. *Psychologie komunikace*. Praha 2005, str. 226.

pozitivně vidí sám sebe a věří si. Chová se s ohledem na danou situaci, dokáže být jak empatický, tak neústupný. Přestože si na sebe klade nároky, není soutěživým či rivalizujícím typem člověka. Umí dospět ke kompromisu, a pokud musí ustoupit, tak nikoho neobviňuje. Hodnocení si nechává až poté co vyslechne celou informaci. Je otevřený změnám a rozmanitosti názorů. Pokud nastane konflikt nebo kolize, tak ji dokáže neutralizovat. Nediskvalifikuje ani v rovině věcné ani v rovině vztahové. Komunikaci umí řídit, regulovat jakým směrem se bude ubírat, ale dokáže se i nechat řídit. Neodbíhá, nemlží a nezamlouvá téma, které mu je nepříjemné. Složitě je především ovládání protichůdných dovedností a charakteristik vlastní komunikace, jako je například vstřícnost a odměřenost. Jedinci, kteří tyto zásady zvládají, jsou nejen obratnými řečníky, ale i vřele vítanými společníky.

3.3 Charakteristiky zdravé komunikace podle Zbyňka Vybírala

3.3.1 Bezprostřednost reakce

Pokud komunikující reaguje bezprostředně, znamená to, že reaguje ihned a neodkládá odpovědi až na pozdější dobu. Přesto lze malý časový odklad považovat v některých případech za vhodný. Člověk, který bez jakékoliv kontroly a úpravy okamžitě říká to, co má na mysli, by mohl působit nekultivovaně či neomaleně. Díky malému časovému odkladu může komunikující svou reakci reflektovat a případně poupravit tak, aby nedošlo ke konfliktu. Pokud se ale jedná o časté odkládání reakcí, kdy mlčení trvá několik hodin či dnů, může dojít k poruchám momentálního kontaktu a k dlouhodobé poruše ve vztahu komunikujících. Negativním způsobem může působit mlčení uražené, ale i nečitelnost adresáta, kdy nevíme, co si myslí a jak se cítí.

3.3.2 Kognitivní přizpůsobování

Do kognitivního přizpůsobování lze zahrnout přizpůsobování stanoviskům, slovníku, ale i mimoslovnímu repertoáru druhého. *„Ten, kdo by si myslel, že může zůstat za každé situace a za všech okolností „svůj“, že se všemi může mluvit stejně, nemění a nepřizpůsobovat svůj momentální stav poznání, sice může zůstat „sám*

sebou“, ale je do značné míry pro funkční komunikaci „nepoužitelný“.“⁶ Důležité je, aby se komunikující chtěli dohodnout a uvědomit si, jak chápou obsahy komunikace druhí.

V devadesátých letech dvacátého století vznikl pětifaktorový model struktury osobnosti (the five-factor model), který se pokusil zredukovat rozhodující osobnostní dimenze na co nejmenší počet. Autoři do pětifaktorového modelu zařadili i faktor agreeableness, jenž zahrnuje mimo jiné stupeň kooperativnosti. Díky tomuto faktoru můžeme určit stupeň ochoty ke spolupráci, míru přívětivosti a vstřícnosti v komunikování.

Kognitivní přizpůsobování je nezbytnou součástí zdravé komunikace. Do určité míry probíhá podvědomě a účastníci komunikace si jej neuvědomují. Lze ho přirovnat k neustálému biologickému nebo sociálnímu přizpůsobování, které reaguje na měnící se podmínky. Neznamená to ovšem nepevnost v názorech ani snadnou ovlivnitelnost.

3.3.3 Zájem o druhého

Zájem o druhého znamená, že máme zájem jak o sdělení, tak i o partnera, se kterým komunikujeme. Přiměřený zájem ve většině případů podporuje průběh rozhovoru, prohlubuje v partnerech dobré pocity a lidé mají tendenci říci více o sobě i svých pocitech. Svůj zájem dáváme najevo hned několika způsoby. Pozorně nasloucháme, jsme trpěliví, náš pohled je přátelský a hlas přívětivý. S partnerem sdílíme nejen zájem o téma a nové informace, ale i emoce. Ovšem přehnaný zájem je neadekvátní, protože může působit matoucím dojmem nebo dotyčnou osobu obtěžovat.

Velmi významný faktor, jak projevit zájem o druhého, je naslouchání. Každá komunikační situace je jedinečná, a tudíž je i naslouchání situační. Vždy je ovlivněno okolnostmi, jež vyžadují odlišnou kombinaci stylů naslouchání. Dovednost efektivního naslouchání je z velké části ovlivněna vhodnou volbou ze čtyř dimenzí. Jednak to je empatické a objektivní naslouchání, nezaújaté a kritické, vnější a hloubkové, a v neposlední řadě aktivní a neaktivní naslouchání.

⁶ Zbyněk Vybíral. *Psychologie komunikace*. Praha 2005, str. 227

„Chcete-li pochopit, co si druhý myslí a co cítí, musíte mu naslouchat s určitou mírou empatie.“⁷ „Když se dokážete vcítit do myšlení druhých, vidíte svět jejich očima a pociťujete totéž jako oni. Empatické naslouchání vám také pomůže zlepšit vztahy.“⁸ Právě empatické naslouchání patří k upřednostňovanému typu reakce při komunikaci. DeVito ve své knize uvádí dva typy empatie. Prvním typem je empatie myšlení, když například posluchač vyjadřuje pochopení, co mluvčí říká. Empatie cítění, druhý typ, je schopnost vycítit, co druhý člověk pociťuje. Přesto jsou situace, kdy je nutné upřednostnit naslouchání objektivní před empatickým. Objektivnost naslouchání je důležitá především v situacích, kdy nasloucháme přátelům nebo nepřátelům. Může se totiž stát, že namísto toho, co opravdu říkají, uslyšíme to, co očekáváme, že řeknou.

Při komunikaci tváří v tvář je součástí projevovaného zájmu také oční kontakt. Jestliže partnerovi nevěnujeme pozornost, jsme roztržití a při komunikaci provádíme mnoho dalších činností, dáváme mu signál, že o něj ani o obsah komunikace nemáme zájem.

3.3.4 Reciprocita

Reciprocitu, která je základem pro zdravý dialog, můžeme označit za princip vzájemnosti a harmonie. Mluvčí a posluchač si během komunikace navzájem vyměňují signály, které naznačují kdy, kdo bude mluvit. Každý komunikující by měl mít možnost vyjádřit se přibližně stejnou měrou. Podstatná je především možnost této reciprocity, přestože v reálné situaci nemusí být využita. Pro pasivnějšího účastníka je důležité, aby se mohl podílet na spoluprábě komunikace a nebyl omezován tím, že ho partner nenechá domluvit nebo že ho vůbec neposlouchá.

Mluvčí má k dispozici dva typy signálů, jejichž používání dodává komunikaci efektivitu a zároveň může posloužit k vytvoření příjemné atmosféry. Pokud si mluvčí chce udržet svou roli, může použít tzv. signály udržení slova. Mezi tyto signály patří například slyšitelný nádech, použití vokalizačních pomlek, udržování intonace či gestikulace atd. Signály předání slova naopak slouží k informování posluchače, že

⁷ Joseph A. DeVito. *Základy mezilidské komunikace*. Praha 2008, str. 111 (in Rogers, 1970; Rogers, Farson, 1981).

⁸ Joseph A. DeVito. *Základy mezilidské komunikace*. Praha 2008, str. 111 (in Barrett, Godfrey, 1988; Snyder, 1992).

mluvčí končí svou řeč a že posluchač má převzít roli mluvčího. Způsobů je opět celá řada, mluvčí může jednoduše klesnout hlasem a udělat delší odmlku, navázat přímý oční kontakt nebo posluchačovi položit otázku.

Posluchači samozřejmě také mají signály, kterými mohou řídit konverzaci. Když chtějí převzít roli mluvčího, stačí, aby řekli, že k probíranému tématu chtějí něco dodat. Většinou ovšem raději používají neverbální prostředky komunikace. Může to být neverbální hlasový projev, mimické signály i gestikulace rukou. Signály odmítání slova naopak naznačí mluvčímu, že posluchač nechce převzít jeho roli. Posluchač může využít gestikulace, mimiky nebo dokonce verbálních projevů. Neochotu většinou vyjádří krátkým zabrbláním „nevím“, pokrčením ramen, nebo tím, že se vyhýbá zrakovému kontaktu. Poměrně osvědčený způsob, jak odmítnout roli mluvčího, je provádění jiné činnosti, která je neslučitelná s mluvením (kašlání, smrkání či pití nápoje). Třetím typem jsou signály zpětné vazby. Posluchač předává signály zpět mluvčímu, ale nesnaží se převzít roli mluvčího. Tyto signály dávají najevo náš souhlas (když se usmíváme, pokyvujeme hlavou, přitakáváme slovy „hmm“, „to je pravda“), nesouhlas (mračením, kroucením hlavou a krátkými poznámkami typu „to ne“), ale ukazují i to, jestli se nudíme. Některými signály zpětné vazby můžeme ovlivnit tempo mluvčího nebo můžeme dát mluvčímu najevo, že potřebujeme bližší vysvětlení.

3.3.5 Humor

Ve zdravé komunikaci humorné chvíle a odlehčení tématu napomáhají vytváření uvolněnější atmosféry. Pozornosti posluchačů dosáhneme humorem lépe než vážností a věcností. Humor může v přiměřeném množství dokonce posloužit k lepší zapamatovatelnosti přednášeného. Na dichotomní funkce humoru, posilující a tlumící, a na jejich odlišný vliv na vztah poukázal Mareš a Křivohlavý. Pozitivní vliv má humor posilující. Naopak negativní vliv, kdy je humor neadekvátní, šibeniční, přehnaný či jízlivý, má humor funkci tlumící.

„Smysl pro humor – umožňující nadhled, odlehčení i překonávání některých komunikačně-vztahových „zádrhelů“ – je právem považován za nezbytnou součást vybavení kvalitního komunikátora.“⁹ Smysl pro humor ale nelze zaměnit za ironizování,

⁹ Ivo Plaňava. *Průvodce mezilidskou komunikací*. Praha 2005, str. 81.

sarkasmus nebo zesměšňování druhého. Dobrý komunikátor se dokáže zasmát sám sobě a dokáže pohlédnout i na vážnou situaci, ve které se ocitl, s úsměvem.

Používání humoru vyžaduje určitou míru sociální inteligence. Zatímco sociálně inteligentní jedinci jsou schopni druhé pobavit a uvolnit napětí, lidé s nedostatkem taktu mohou druhé urazit nebo se stát sami terčem posměchu. Nutné je odhadnout situaci i posoudit vkus a naladění partnera.

Podle M. Seligmana činí člověka přitažlivějším tzv. složky štěstí a mezi ně, kromě optimismu a entuziasmu, patří právě střídavý humor.

3.3.6 Třikrát ne

„Není dobré zahrnout druhé(ho) nadbytkem požadavků.“¹⁰ Velký počet požadavků může u adresáta sdělení vyvolat panický mikrozáchvat, že všechny požadavky nelze zvládnout. Obranný mechanismus způsobí to, že jedinec na některé požadavky zapomene, vytěsni je.

„Není dobré zahrnovat druhé(ho) přílišnou kritikou.“¹¹ Již při druhé, třetí výtce se spouští obranný mechanismus, který způsobí, že se napadený brání protiútokem. Někteří lidé reagují agresí, popřením či projekcí do někoho jiného. Jiní lidé se snaží ze situace vyvléknout nebo reagují smutkem a stažením se do sebe. Zdravější je kritiku nenastřádat, protože jsme schopni snést jen malé množství kritiky, a zacílit výhrady na jedinou věc, která je podstatná.

„Třetí „ne“ platí vyjadřování zklamání.“¹² Vyjádřit zklamání lze i ve zdravé komunikaci, je ale důležité, jakým způsobem ho dáme najevo. Není vhodné zklamání vyjádřit až po delší době nebo ho neustále připomínat, rozpítvávat, dramatizovat ho a rovněž vyvozovat dalekosáhlé závěry typu: „to ti v životě neodpustím“. Při vyjadřování zklamání je dobré popsat své pocity. Lepší je říci například sdělení v první osobě „Jsem zklamaná.“ než sdělení ve druhé osobě „Zklamal jsi mě.“

¹⁰ Zbyněk Vybíral. *Psychologie komunikace*. Praha 2005, str. 229.

¹¹ Zbyněk Vybíral. *Psychologie komunikace*. Praha 2005, str. 229.

¹² Zbyněk Vybíral. *Psychologie komunikace*. Praha 2005, str. 230.

3.3.7 Podpora vývoje a flexibility

Pro zdravou komunikaci je typické, že je otevřená a lze tedy navázat na přerušovaný hovor. Zdravá komunikace podporuje další osobnostní rozvoj partnerů, proto je neomezuje v emočním, poznávacím ani postojovém vývoji. Dále jim nepředepisuje a neklade podmínky, které by pro komunikující byly nepřijatelné např. dogmata, dodržování zásad a předpisy. Velké uplatnění zde má především schopnost empatie, tolerance, ale i ohled na koevoluci.

3.3.8 Konzistence reakcí

Jaro Křivohlavý řadí tento atribut mezi přirozené snahy v našem jednání. Lidé se snaží chovat konzistentně, tedy obdobně tomu, jak se chovali předtím. Snaží se nevybočit, pokračovat ve směru daného pojetí.

Nekonzistentní interakce je například taková situace, kdy zažijeme zdravou komunikační výměnu, po které se s partnerem rozejdeme v dobrém. Později se však dozvíme, že nás partner následně po komunikační výměně pomluvil. Při příští komunikaci se nás může opět snažit přesvědčit, že komunikuje upřímně, my už ale máme zkušenost, že mu nelze věřit.

3.3.9 Uvolnění

Již v antických počátcích evropské civilizace byl důležitý požadavek katarze. Katarze pochází z řeckého slova *katharsis*, což znamená očištění. Katarze vešla ve známost jako jedna z pěti částí v kompozici antického dramatu. „*Požadavek katarze zdůrazňoval, že v závěru hry má dojít k očištění, uvolnění, odplavení negativního a k polevení napětí.*“¹³

Potřeba uvolnění je významná i v dnešní době, především když dojde ke konfliktní či kolizní události. K uvolnění může dojít pouhým shrnutím či závěrem, na kterém se oba komunikující dohodnou. Další důležitý způsob uvolnění je odpuštění.

¹³Zbyněk Vybíral. *Psychologie komunikace*. Praha 2005, str. 230.

3.4 Pozitivní komunikace

Pozitivní komunikace je velmi účinným prostředkem nejen k rozvíjení kvalitních vztahů s druhými lidmi, ale i nás samých. Tato skutečnost byla samozřejmě doložena výzkumy psychologů a reprezentantů pozitivní psychologie, kteří se zajímají o komunikaci. Watzlawik o slovní komunikaci říká: „*Čím je jazyková formulace negativnější a čím více nahání strach, tím méně je druhý ochoten s ní souhlasit a tím rychleji na ni zapomene.*“¹⁴

Na základě experimentů psycholožky B. Fredricksonové, M. Seligman tvrdí, že jak u dětí, tak i u dospělých se zvyšuje pravděpodobnost tvořivějšího myšlení, rychlosti a zároveň lepšího řešení některých problémů za podmínky, že jsou v rozpoložení doprovázeného příjemnými pocity. Seligmanovi výzkumy ukázaly, že na subjektivních prožitcích a délce života se podílí několik faktorů. Mezi tyto činitele jednoznačně patří pozitivní komunikace, optimismus, zvědavost, zažívané stavy štěstí a naděje. „*Základem podle autora je to, že od mládí rozvíjí člověk šest ctností: vědění, odvahu, lásku s lidskostí, spravedlnost, střídmost a duchovnost.*“¹⁵

Všechny naše výroky, které jsou formulovány negativní formou, lze přetvořit pozitivním způsobem. Tato technika bývá označována za „přeznačkování“ nebo také za změnu rámce našeho pohledu. Přeformulování záporného na pozitivní není jednoduchá záležitost, ale je možné se tomu naučit a zkvalitnit tak komunikaci.

Dítě můžeme za jednu a tu samou věc pochválit, ale i kritizovat. Záleží na tom, jestli zvolíme negativistickou formulaci, kdy zdůrazníme negativní aspekty, nebo pozitivní, při které naopak zdůrazníme kladné stránky věci. Zatímco časté negativní hodnocení má velký vliv na snížení dětské sebedůvěry a sebejistoty, pozitivní může sebedůvěru zvýšit či upevnit.

3.5 Asertivní komunikace

Tvůrce asertivního tréninku, A. Salter, poprvé publikoval principy asertivity v roce 1950 v USA. Při tvorbě asertivního tréninku vycházel především z toho, že neurotické problémy jednotlivců souvisí s příliš vysokými zábranami a že by se pomoc

¹⁴ Zbyněk Vybíral. *Psychologie komunikace*. Praha 2005, str. 231 (in Watzlawik, 1999).

¹⁵ Zbyněk Vybíral. *Psychologie komunikace*. Praha 2005, str. 231.

psychologů měla soustředit na sociální situace jednotlivce a jejich modifikaci.

Asertivita je sada dílčích technik, jejichž podstatou je věcný a neústupný komunikační styl. Asertivní komunikace bývá často využívána při sporech nebo v sociálních situacích, které jsou vypjaté. Asertivní trénink umožňuje jedinci umět se vyjadřovat, prosadit, ale také bránit. Člověk, který jedná asertivně, dokáže čelit kritice, manipulaci a afektovaným nebo agresivním výpadům, které jsou namířeny proti němu.

Asertivní trénink je v podstatě určen dvěma skupinám lidí. První skupinu tvoří lidé plaší, neprůbojní, kteří mají strach prosadit svůj názor a tendenci stáhnout se, pokud dojde ke kolizi. Tito jedinci mají většinou nízké sebevědomí, nevěří si a při komunikaci často trpí trémou.

Do druhé skupiny patří lidé, kteří velmi podrážděně reagují na jakoukoliv kritiku a mají tendenci oplácet nebo vyvolávat hádky. I když z jiného důvodu než lidé nesmělí, tito jedinci nedokážou prosadit svůj názor, protože většinou odradí své posluchače tím, že svůj názor umějí pouze vykřičet.

V počátcích rozvoje asertivity bylo vytvořeno šest základních technik. Mezi tato doporučení patřilo tzv. feeling talk – vyjádření svých pocitů, používání facial talk – mimiky, nemít strach říci „ne“, používání „já“ beze studu a sebevědomě, přijímání pochvaly a spontánní jednání bez strachu improvizovat.

V publikacích asertivních technik je uváděno tzv. desatero asertivních práv, které může člověk využívat, ale zároveň je nesmí zneužívat proti druhým. V současnosti jsou uplatňovány především následující tréninkové postupy. Stále se opakující zvuková smyčka je metoda, kdy jedinec opakuje svůj názor neustále dokola, přičemž formulace zůstává stejná nebo jen lehce upravená. Technika otevřených dveří slouží k ústupu před útočícím soupeřem. Komunikující se nestaví soupeři na odpor, naopak mu nechává volný prostor, aby se mohl zbavit afektu. Jde v podstatě o metodu vyjadřování souhlasu, který ale nemá být závazný. Dotazování se na podrobnosti je pokračující fází asertivní obrany proti slovnímu útoku, jehož cílem je, aby se útočník vypovídal a uklidnil. Sebeotevření je jakákoliv věcná promluva, která začíná slovem „já“. Takovéto promluvy nás vyzývají k otevřenosti, sounáležitosti, upřímnosti, ale i k informování o rozladění nebo neklidu. V případě, že vezmeme soupeři „vítr z plachet“, předejdeme kritice tím, že sami přiznáme provinění nebo začneme o sobě tím horším. Soupeř tudíž nemá šanci vytknout nám náš prohřešek. Komplimenty, pochvaly či slovní pohlázení

mají velmi kladný vliv na naši psychiku, z tohoto důvodu umění říct si o laskavost také patří mezi asertivní techniky.

Asertivita má několik pozitivních aspektů. Dává přednost neagresivnímu chování. Napomáhá rozvíjet zdravé sebevědomí, ale zvyšuje i sebeúctu a seberepekt. Projasňuje otevřenost, srozumitelnost a přímost mezilidských vztahů. Vytváří jak podmínky pro spolupráci, tak i umožňuje předcházet a řešit konflikty efektivním způsobem. Asertivita rozvíjí samostatnost v rozhodování, zvyšuje odpovědnost za vlastní chování, kromě toho zvyšuje i tvořivost se zdravým riskováním a především umožňuje být sám sebou.

3.6 Transakční analýza

Transakční analýza je sociálněpsychologický přístup, který je využíván v psychoterapii, vzdělávání lidí, poradenství a při analýzách mezilidských procesů. Tato metoda vznikla na bázi psychoanalýzy, ale už od počátku se snažila psychoanalýzu překonat. Eric Berne, americký sociální psychiatr, tuto metodu založil a rozvinul v druhé polovině padesátých a šedesátých let dvacátého století. Zdůrazňovanými tezemi v transakční analýze je pozitivní a humanistické přijímání člověka. *„Jinou zdůrazňovanou tezí v transakční analýze je myšlenka, že lidé potřebují tzv. pohlazení (angl. stroke) a umějí si je rozdávat: pozdravem, pousmáním, stiskem ruky, dotykem, nebo už jen samotným faktem, že si druhého vůbec všimneme, samozřejmě oceněním, pochvalou, obdarováním, krátkým konverzováním apod.“*¹⁶

*„Transakční analýza představuje metodu zkoumání takové transakce, kdy „Já něco dělám a ty nějak reaguješ“. Určuje, která část jedince z jeho mnoha podob „přichází na řadu“.*¹⁷ Podle Berneho se člověk vždy nachází v jednom ze tří ego-stavů - Rodič, Dítě, Dospělý. Poloha, ve které se člověk nachází, se často velmi rychle mění, ale může nastat i situace, že jedinec ustrne v jedné z poloh svého ega. Jednotlivé ego-stavy se dají celkem snadno rozpoznat na základě neverbálních projevů, jako jsou gesta či mimika, ale také pomocí tónu hlasu nebo četnosti používaných slov.

¹⁶ Zbyněk Vybíral. *Psychologie komunikace*. Praha 2005, str. 185.

¹⁷ Thomas A. Harris. *Já jsem OK, ty jsi OK*. Praha 1997, str. 32.

Charakteristické znaky Rodiče při komunikaci jsou zhrožený pohled, pokyvování hlavou, zamračený výraz, vztyčený ukazováček, lomení rukama, ruce v bok, poklepávání nohou a také mlaskání nebo vzdychání. Mezi verbální znaky patří hodnotící výroky, jako jsou pochvalné či kritické výroky.

Charakteristické znaky Dítěte při komunikaci jsou především neverbálního charakteru, ale patří sem i verbální znaky. „*Nejčitelnější vodítka pro rozpoznání Dítěte nacházíme ve fyzickém projevu, protože prvotní reakce Dítěte na vnější svět byly neverbální.*“¹⁸ Neverbální projevy u Dítěte jsou například kňouravý hlas, krčení ramen, křivení úst, koulení očima, smích, chichotání, slzy, ale i šťourání v nose nebo okusování nehtů.

Mezi charakteristické znaky Dospělého patří seriózní působení a kladení otázek typu kde, kdy, jak, proč. Dále sem patří výpovědi, které označují zpracování dat Dospělým, například slova pravděpodobný, srovnatelný, myslím, podle mne atd.

Často dochází ke komunikaci ze dvou ego-stavů zároveň, kdy je jedna z transakcí skrytá a druhá je vidět. „*Zjevnou rovinou může být snaha o dospělou komunikaci, ale v skrytu ji doprovázejí například „dětské“ paralingvistické či gestické signály, prozrazující uraženost, ironii, vzdor či ustrašenost (jedinec tedy komunikuje jak z dospělého, tak dětského ego-stavu).*“¹⁹ Transakce mohou probíhat různými způsoby. Jednak mohou být zkřížené, k tomu dochází v případech, že obě osoby komunikují z jednoho ego-stavu a svoji komunikaci míří do jiného ego-stavu. Jiný základní typ transakce je, když produktor promlouvá z jednoho ego-stavu a svou promluvu zamíří do dvou ego-stavů. Další typ transakce je nazýván doplňkový a znamená to, že se partneři doplňují. Jeden například toho druhého kritizuje a ten si to nechává líbit, vystupuje z pozice Dítěte.

„*Transakční analýza ukázala, jak často se naše komunikace odvíjí podle určitého předem daného scénáře, na jehož tvorbě se většinou mocně podíleli naši rodiče (nebo jiné osoby, jež nás vychovávaly).*“²⁰ Od našich rodičů či vychovatelů jsme do našeho života dostaly poselství v podobě opakovaných vět, ale i písniček, říkánek, rčení atd. Tato poselství plní prediktivní funkci a často nás přivádí k základní životní filozofii.

¹⁸ Thomas A. Harris. *Já jsem OK, ty jsi OK*. Praha 1997, str. 86.

¹⁹ Zbyněk Vybíral. *Psychologie komunikace*. Praha 2005, str. 189.

²⁰ Zbyněk Vybíral. *Psychologie komunikace*. Praha 2005, str. 191.

Negativní poselství mohou být kognitivně-emočním zdrojem stresu. Jedná se zejména o výpovědi, které determinují životní dráhu. Například „Ty jsi celý táta a dopadneš blbě jako on.“, „Radši na nic nesahej, všechno vždycky zničíš.“. Taková negativní hodnocení se později dají zpravidla poznat v řeči „Naši mi říkali odmala, že jsem blbá a nic nedokážu.“. Tato poselství jsou označovány jako klatby a většinou jsou ovlivněny tím, čím trpěli sami rodiče.

Další determinanty ovlivňující život jsou tzv. poháněče (drivers). Poháněče jsou sdělení dítěti typu „Musíš se víc snažit.“, „Buď hodný.“, „Pospěš si.“. Tato sdělení nejsou klatby, ale jedná se často o stresující nároky. Ty mají svůj původ v rodičovských ego-stavech osob, které děti vychovávají.

4 Dospívající

Dospívání neboli adolescence, je důležitým obdobím v životě člověka, kdy dochází k rozsáhlým změnám osobnosti v oblasti somatické, psychologické a sociální. „Mnohé změny jsou primárně podmíněny biologicky, ale vždycky je významně ovlivňují psychické a sociální faktory, s nimiž jsou ve vzájemné interakci.“²¹ Dospívání zahrnuje přibližně jednu dekádu života a jedinec by měl během tohoto období zvládnout svou vlastní proměnu, dosáhnout přiměřeného sociálního postavení a vytvořit si zralejší formu vlastní identity. Období adolescence se neustále rozšiřuje v obou směrech, dříve začíná a později končí. Tento jev je způsoben především rychlejší dobou, kdy jsou na děti kladeny, čím dál větší nároky. Na druhou stranu dochází k pozdějšímu odpoutání od rodičů a vedení samostatného života.

Období dospívání lze rozdělit do dvou fází, přičemž první fáze se nazývá raná adolescence a druhá fáze pozdní adolescence. Raná adolescence probíhá přibližně od 11 do 15 let a můžeme ji také označit za tzv. pubescenci. „Nejnápadnější změnou je tělesné dospívání, spojené s pohlavním dozráváním, tj. pubertou.“²² Proměna zevnějšku dospívajícího je stimulem ke změně sebepojetí, ale i reakcí ostatních. V závislosti na biologických změnách probíhají i další proměny, které mají úspěšný průběh jen tehdy, je-li na ně daný jedinec připraven. Dospívajícím se v rámci celkového vývoje mění

²¹ Marie Vágnerová. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. Praha 2005, str. 321.

²² Marie Vágnerová. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. Praha 2005, str. 323.

způsob myšlení, to znamená, že jsou schopni abstraktního myšlení. Emoční prožívání také prochází změnami. Pozornost upoutávají zejména časté výkyvy nálad, které jsou způsobeny hormonálními změnami.

Velký význam pro pubescenty mají především vrstevníci, se kterými se ztotožňují. Naopak vazby na rodiče jsou menší v důsledku osamotňování. Starší pubescenti se snaží odlišit jednak od dětí, ale i od dospělých. Tuto odlišnost dávají najevo změnou zevnějšku, životním stylem, výběrem zájmů a také hodnot. Ve věku 15 let dochází k význačnému sociálnímu mezníku a tím je ukončení povinné školní docházky a volba profesního směřování. Dospívání je spojeno se ztrátou starých jistot, což je pro pubescenta zátěž, ale zároveň to je jakousi výzvou k osobnímu rozvoji.

Pozdní adolescence, zahrnuje přibližně dalších pět let života, a vstup do této fáze je biologicky vymezen pohlavním dozráním. „*Pozdní adolescence je především dobou komplexnější psychosociální proměny, mění se osobnost dospívajícího i jeho společenské pozice.*“²³ V této fázi je významným sociálním mezníkem ukončení profesní přípravy a nástup do zaměstnání nebo volba dalšího studia. Ekonomická nezávislost je v našich sociokulturních podmínkách považována za důkaz dospělosti a zároveň díky ní adolescent získává větší práva.

Na počátku tohoto období vrcholí přijetí určité adolescentní kultury a také stylu života. Dospívající potvrzuje svou příslušnost k věkově vymezené skupině tím, že sdílí stejné zážitky a hodnoty. Zároveň tím potvrzuje i svou sociální identitu. Vztahy s rodiči se postupně zklidňují a začínají se stabilizovat. Dochází i k rozvoji vztahů s vrstevníky, zejména v oblasti partnerství.

Nejvýznamnějším sociálním mezníkem je dosažení plnoletosti v osmnácti letech, kdy adolescent získává práva pro svá rozhodování a přitom i plnou zodpovědnost za své jednání. Fáze pozdní adolescence je obdobím hledání a rozvoje vlastní identity. Adolescenti se snaží o sebezpoznání a další změnou v jejich chování je i aktivnější přístup k seberealizaci. Pro některé adolescenty může být dospělost příliš náročná, a proto mohou dávat přednost prodloužení přechodného období. Erikson tento postoj označil jak adolescentní psychosociální moratorium.

²³ Marie Vágnerová. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. Praha 2005, str. 324.

Období pozdní adolescence by mělo dát jedinci čas, aby mohl porozumět sám sobě, rozhodnout se čeho chce dosáhnout a aby se mohl osamostatnit. Osamostatnění se týká všech oblastí, které současná společnost vyžaduje, jenže tempo biologického, psychologického a sociálního vývoje se liší a dospělost není v současné době přesně definována. Právě toto může být jedním ze zdrojů napětí. Skupina vysokoškoláků je příkladem takové nesourodosti. Vysokoškolské studium ve velkém množství případů bývá dobou ekonomické závislosti, které je dáno právě prodloužením profesní přípravy. Vysokoškoláci nejsou považováni dospělými za rovnocenné dospělé a jejich role vysokoškoláka tudíž nemá jednoznačně status dospělého.

4.1 Somatické změny

Důležitým biologickým mezníkem je pro člověka období pubescence, kdy se dítě proměňuje v jedince schopného reprodukce. Tato proměna je ovlivněna geneticky, a proto u každého jedince nastává v jinou dobu. Sekulární akcelerace, neboli urychlení biologického dospívání vnějšími podněty, pravděpodobně dosáhla svého vrcholu. Tudíž by se doba, kdy dochází k biologickým změnám, měla stabilizovat a počátek dospívání by se neměl posouvat do stále nižšího věku.

Ke změnám hormonální produkce dochází dva až tři roky před viditelnými tělesnými proměnami. „*Vlastní zevnějšek je součástí identity, a proto bývá taková změna intenzivně prožívána.*“²⁴ Viditelné změny mohou být pro pubescenta natolik zásadní, že může pociťovat ohrožení vlastní integrity a ztratit svou sebejistotu. Sociální reakce, které tuto změnu doprovázejí, a také představy o atraktivitě dospělejšího zevnějšku ovlivňují to, jak jedinec proměnu vnímá. Někteří pubescenti mohou být pyšní, jiní se mohou za svou tělesnou proměnu stydět.

Změna zevnějšku, který je sociálním reprezentantem vlastní osobnosti, souvisí i se změnou chování lidí. Reakce na tělesné změny pubescenta mohou být rozličného charakteru. Pokud jsou reakce od dospělých, ale i vrstevníků spíše negativní, mají tyto proměny pro pubescenta spíše negativní význam. V takovémto případě se u pubescenta zhorší sebehodnocení a naopak zvýší nejistota. Jedinci, pro které je tato změna

²⁴ Marie Vágnerová. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. Praha 2005, str. 326.

neakceptovatelná se snaží této zátěži bránit třeba tím, že se snaží popřít realitu. Dívky například nosí volné oblečení nebo se shrbí, aby je nebylo moc vidět.

„Dívky v průměru dospívají dříve než chlapci“²⁵ a nápadnost tělesných změn je mnohem nápadnější než u chlapců. Zatímco u chlapců dochází spíše ke kvantitativním změnám, tj. růstu a rozvoji svalů, u dívek jsou tyto sekundární pohlavní změny kvalitativní. U chlapců je ranější dospívání vnímáno pozitivně, tyto chlapci bývají populární, sebejistí a často zaujímají vedoucí roli ve skupině. Zpomalení tělesného růstu proto bývá problémem více u chlapců než u dívek. Sociální status nevypělých chlapců je nízký, a proto jsou často cílem agrese vyspělejších vrstevníků.

„Subjektivní význam zevnějšku v době dospívání vzrůstá.“²⁶ Vzhled těla je důležitý jak v první, tak i v druhé části adolescence. Zatímco pubescenti mívají pochybnosti o svém vzhledu, a to i přestože jsou atraktivní, ve druhé fázi adolescence spokojenost s vlastním tělem narůstá. Pokud fyzická atraktivita odpovídá všeobecnému ideálu, dospívající se budou cítit více sebejistí a budou mít větší sebedůvěru. Naopak jedinci, kteří jsou v tomto ohledu znevýhodněni, mívají nižší sebevědomí. Adolescenti se potřebují líbit jiným, ale i sami sobě, aby se mohli ujistit o své hodnotě. Úpravou zevnějšku a oblečení vyjadřují to, kým se cítí být a také své postoje. Je to prostředek, jak mohou vyjádřit svou identitu. Většinou si vybírají takové oblečení, které je odlišuje nejen od dětí, ale i od dospělých. Za nápadnou stylizací se obvykle skrývá potřeba upoutat pozornost a získat ocenění, případně provokovat.

4.2 Vývoj kognitivních procesů

Na počátku pubescence dochází k proměnně způsobu uvažování. Zatímco prepubertální děti dokážou uvažovat pouze konkrétně, pubescenti jsou podle Piageta schopni formálních logických operací. „Změna uvažování ovlivní i postoj k základním psychickým potřebám a způsob jejich uspokojování.“²⁷ Mezi tyto základní psychické potřeby patří potřeba jistoty a bezpečí, seberealizace, ale i otevřená budoucnost.

²⁵ Marie Vágnerová. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. Praha 2005, str. 327.

²⁶ Marie Vágnerová. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. Praha 2005, str. 328.

²⁷ Marie Vágnerová. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. Praha 2005, str. 335.

Potřeba jistoty a bezpečí je vázána na minulou zkušenost a zároveň současné prožitky. Ale předzvěst budoucnosti ji představuje jako přijatelnou nebo nejistou.

Ztráta pocitu jistoty může být způsobena pouhým uvědoměním mnoha možností, které dospívající mají náhle před sebou. Když dospívající začnou uvažovat o své budoucnosti a o možnostech, které budoucnost přináší, potřeba seberealizace začne nabývat na důležitosti. Není zaměřena pouze na aktuální úspěch, ale rozšiřuje se z přítomnosti na budoucnost. Potřeba otevřené budoucnosti má nějaký smysl teprve tehdy, když je o ní dospívající schopen uvažovat. Pro dospívající mohou být atraktivní různé možnosti, které se před ním otevírají a které mohou fungovat jako naděje.

Formálně abstraktní způsob myšlení má významný vliv na postoj dospívajících ke světu i k sobě samým. Tento nový způsob uvažování se stává zdrojem nejistoty, ale na druhou stranu úvahy o rozličných možnostech mohou být lákavé. Kritičnost dospívajících vychází především z jejich úvah o tom, co všechno by mohlo být jinak a co by se mohlo změnit. Tyto jejich představy mohou být impulzem k aktivnímu úsilí o změnu současného stavu, ale mohou vyvolat i obranné reakce. Takovou obrannou reakcí může být například vyšší tendence ulpívat na nějakém názoru.

4.3 Emoční vývoj

Hormonální proměny, které v období dospívání probíhají, stimulují změny v oblasti citového prožívání. Pubescenti ztrácí dřívější jistotu a stabilitu, jsou více labilní, mají tendenci reagovat přecitlivěle i na obyčejné podněty a narůstá v nich emocionální zmatek. Reakce pubescentů jsou spíše krátkodobého charakteru, ale mohou být velmi intenzivní. Dále jsou tyto reakce značně proměnlivé, proto se dá jen ztěžka předvídat, jakým způsobem budou dospívající reagovat.

Dospívající jsou často překvapeni změnami svých vlastních pocitů a proměnami nálad. Protože nejsou sami schopni vysvětlit příčinu těchto změn, reagují podrážděně či rozmrzele. Následnou reakcí bývá další zhoršení nálady a také výkyvy chování. „Výkyvy v emocích bývají spojovány s kolísáním aktivační úrovně.“²⁸ Intenzivní aktivita je střídána s apatií, kdy dospívající nemají chuť cokoli dělat. Jsou podráždění a mrzutí, přestože k tomu nemají žádný objektivně akceptovatelný důvod.

²⁸ Marie Vágnerová. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. Praha 2005, str. 341.

Jejich přecitlivělost, nízká frustrační tolerance a proměnlivost nálad přispívají ke konfliktům, protože tyto projevy působí na okolí dospívajících rušivě. Rodiče si často myslí, že jejich dospívající děti jsou rozmazlené, neumí se chovat a že obtěžují ostatní nesmyslnými rozmazy.

Větší pozornost než dříve dospívající věnují svým prožitkům a pocitům, jedná se o tzv. emoční egocentrismus. Dospívající bývají přesvědčeni, že jejich prožitky a pocity jsou výjimečné, protože nikdo jiný nemůže mít tak intenzivní prožitky jako oni. Převládá u nich nechuť projevovat své pocity a to třeba ze studu anebo strachu, že budou zesměšněni a že je nikdo stejně nepochopí. Často mají také problém dané pocity dobře verbalizovat. V tomto období převládá tendence přemítat své pocity neustále dokola, ulpívat na problémech a ustavičně je rozebírat.

Výkyvy v sebehodnocení souvisí s celkovou nejistotou a emoční nevyrovnaností. Dospívající jsou přecitlivělí na projevy ostatních, které se jim zdají být urážlivé nebo nepřátelské, a často reagují podrážděně. Proměny vlastní identity jsou spojeny se vztahovačností, která je výrazem osobní nejistoty.

Dospívající získávají zpětnou vazbu z toho, jak ostatní lidé reagují na jejich chování. Tyto odezvy bývají většinou negativního charakteru, což vede k ještě větší nejistotě a špatnému sebehodnocení, ale na druhou stranu mohou působit korektivně.

Emoční prožívání se začíná stabilizovat až ke konci adolescence. Náladovost a citová labilita starších adolescentů se zmenšuje. Jednak je to způsobeno hormonálním vyrovnaním a přizpůsobením organismu na pohlavní dospělost. Ale také tím, že mnohé prožitky nejsou pro starší adolescenty něčím novým či překvapujícím.

4.4 Vývoj autoregulačních schopností

V období adolescence dochází k rozvoji volných vlastností. Zlepšuje se vytrvalost a postupně i sebekontrola. Dospívající jsou vytrvalejší, ale většinou jen tehdy, pokud mají nějaký motiv. V rané fázi adolescence jsou dospívající citově labilní a výkyvy emocí mohou negativně ovlivňovat uplatnění volných kompetencí. Reagují impulzivně a ve vyhocených situacích se občas přestanou ovládat. S tím jak kolísají jejich zájmy, ale i sebehodnocení, prožívají pocity marnosti a zbytečnosti vyvíjet určité úsilí či snahu.

V pozdní adolescenci narůstá zodpovědnost za vlastní výkon a chování. V této fázi se stabilizuje volní autoregulace a to zejména díky emočnímu zklidnění. S věkem narůstá i tendence k potlačování negativních emocí. Přestože je tato tendence považována za pasivní a negativní strategii, může pomoci k hledání nějakého řešení. Dospívající dokážou lépe odhadnout míru zvladatelnosti problému a také jakou strategii by k jeho řešení měli využít. Pokud dojde k zátěžové situaci, nejde jen o volbu vhodné strategie, ale také o schopnost tuto strategii uplatnit. Z tohoto hlediska je dosažená úroveň autoregulačních schopností velmi důležitá.

4.5 Socializace

„Dospívání je velmi významnou životní fází, bývá označováno jako období druhého sociálního narození, spojeného se samostatným vstupem do společnosti.“²⁹ V období rané adolescence se vyskytují dva významné sociální mezníky, které signalizují změnu sociálního postavení. Jednak to je ukončení povinné školní docházky a výběr dalšího profesního směřování, dále získání občanského průkazu. Volba budoucího profesního směřování je svobodná jen do určité míry. Výběr školy je totiž ovlivněn dosavadním prospěchem, ale mohou ho spoluurčovat kromě individuálních také rodinné preference. Pro pubescenty ovšem volba profese zatím velký význam nemá.

Období dospívání je etapou experimentování s různými mezilidskými vztahy. Mění se vztahy nejen s dospělými, ale i s vrstevníky. Pubescenti odmítají formální nadřazenost autorit, jako jsou rodiče a učitelé. Jsou k nim kritičtí a jejich nadřazenou pozici jsou schopni přiznat jen tehdy, pokud jsou přesvědčeni, že si ji dospělí zaslouží. Dospívající už umí uvažovat i o jiných možnostech a hledají pokud možno takové, které jsou odlišné od názorů dospělých. To znamená, že názory a rozhodnutí autorit nepřijímají zcela bez výhrad, naopak o nich přemýšlí a s dospělými diskutují. *„Dohadování s autoritou a demonstrace jejího odmítání je typickým znakem dospívání.“³⁰* Pokud dospívající dokážou úspěšně oponovat a logicky argumentovat,

²⁹ Marie Vágnerová. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. Praha 2005, str. 346 (in Corneau, 2000).

³⁰ Marie Vágnerová. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. Praha 2005, str. 346.

získávají pocit, že se autoritám mohou vyrovnat. Diskuze je pro ně tréninkem vlastních schopností, ale i způsobem, jak mohou prokázat své kvality.

Kritika dospělých, která doposud byla sociálně tabuizovaným projevem, bývá nápadnější než odsuzování vrstevníků. Dospívající jsou obvykle stejně kritičtí k dospělým jako sami k sobě. Dospělí o jejich sebekritičnosti většinou vůbec netuší, protože dospívající mají potřebu uchovat si sebeúctu přinejmenším navenek. Pubescenti bojují o uznání dospělých, a proto nemohou přiznat své nedostatky a pocity nejistoty přestože si je uvědomují.

Sociální skupiny a instituce mají na osobnostní rozvoj dospívajících důležitý vliv. Rodina stále zůstává významným sociálním zázemím. Pubescenti se ale začínají osamostatňovat a postupně se od rodiny odpoutávat. Rodičovská autorita se mění a dochází ke snížení formální nadřazenosti. Důležitost školy je dána zejména z hlediska budoucího sociálního zařazení pubescenta. Volnočasové instituce mají vliv nejen na sociální zařazení, ale i na rozvoj schopností a dovedností pubescentů. S vrstevnickou skupinou se pubescenti identifikují a je pro ně zdrojem emoční a sociální opory. Z tohoto důvodu důležitost vrstevnické skupiny v období pubescence narůstá. Rozvíjejí se zde přátelství, lásky, ale také organizovanější party v čele s vůdcem, kterého ostatní musí respektovat. Vrstevnické skupiny mají svá oblíbená místa, kde se schází. Tyto místa jsou většinou ta, kam nechodí s dospělými, a proto je mohou chápat jako své teritorium, kam by příslušníci jiných generací neměli mít přístup.

Dospívající získávají nové role v rámci sociálních skupin. Mezi nové role patří například role dospívajícího, která je dána biologicky, dále role člena party nebo role blízkého přítele. Jiné role se pouze mění a rozvíjejí podle změny zevnějšku i chování dospívajících.

„Období pozdní adolescence je fází přechodu do dospělosti.“³¹ Dospívající jsou čím dál více akceptováni jako dospělí, ale je od nich i vyžadováno odpovídající chování. Na počátku pozdní adolescence je významným mezníkem změna školy a s tím spojená změna spolužáků. Osobnostní vývoj adolescentů je ovlivňován sociálními skupinami, institucemi, ale i různými vztahy. Rodina je stále důležitým sociálním zázemím. Přestože se adolescenti odpoutali z těsnější vázanosti na rodinu, rádi se vrací

³¹ Marie Vágnerová. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. Praha 2005, str. 348.

domů. Vztahy s rodiči bývají už vyřešeny a také stabilizovány. Sekundární vzdělávací instituce jsou důležité z hlediska určení následujícího sociálního zařazení. S nástupem do nové školy se rozvíjejí určité vlastnosti, dovednosti a mění se hodnotová hierarchie.

Nejdůležitějším zdrojem sociální a také emoční opory je vrstevnická skupina. Dochází k rozvoji symetrických vztahů, jako je přátelství a první trvalejší partnerství. Skupinové vztahy ztrácejí svůj vliv a důraz na skupinovou identitu je nahrazen důrazem na individuální sebevymezení. Teritoria, v nichž dospívající tráví svůj život, se v období pozdní adolescence dále rozšiřují a proměňují. Starší adolescenti mají svá oblíbená místa, ale už pro ně není důležité, zda někam chodí či nechodí dospělí, protože je starší dospívající ignorují.

V období pozdní adolescence dochází k získávání nových rolí, ale i k rozvoji těch starých. Některé role mohou být odmítány a považovány za předčasné a omezující, jiné bývají naopak ceněny. V tomto období je obecně důležitá předprofesní role, role pracujícího, role člena určité skupiny a také partnerská role.

4.6 Vývoj osobnosti a identity dospívajících

„Vytváření nového pojetí vlastní identity je proces, v němž se dospívající aktivně snaží uskutečnit svou představu, kým by chtěl být.“³² Dosažená úroveň kognitivních schopností, emoční zralost a také socializace ovlivňují rozvoj identity. Dospívající se zaměřují nejen na poznání okolního světa, ale věnují stále větší pozornost vlastní osobnosti. Pubescenti prochází četnými a postupnými proměnami, které musí být zpracovány jak kognitivně, tak emocionálně. V tomto období jsou pubescenti často nespokojení a nejistí. Proto je v emoční oblasti důležitá zejména sebeakceptace. Sebepoznání je komplikováno zejména zvýšenou sebekritičností, které je spojeno s emoční labilitou a nejistotou. Dospívající získávají informace o sobě samých pomocí introspekce, hodnocením jiných lidí a dále tím, že se srovnávají s jinými lidmi. Ovšem ne vždy akceptují výsledky sebepoznání.

Sebeúcta, která je součástí sebepojetí, bývá v období dospívání labilní a také zranitelná. Ovlivňují ji jednak pochybnosti dospívajících o sobě samých, ale i názory

³² Marie Vágnerová. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. Praha 2005, str. 402.

jiných lidí. Pubescenti, kteří o sobě pochybují, bývají většinou vztahovační a přecitlivělí. Dospívající si vytváří ideál, fantazijní představu sebe samých, jenž je v mnoha případech nereálná a také těžko uskutečnitelná. Tento rozpor mezi ideálem a skutečností je zdrojem mnoha frustrací, ale zároveň může být i stimulem k dosažení ideálu. Přestože starší adolescenti také pochybují o vlastní hodnotě a nemají dostatek sebejistoty, v průběhu pozdní adolescence dochází ke stabilizaci sebehodnocení.

Vztah k někomu jinému, ať už k určitému člověku nebo ke skupině, je také součástí osobní identity. Adolescenti se vymezují buď pozitivně prostřednictvím identifikace anebo negativně a to deidentifikací. Dospívající se identifikují s přáteli, partnery, ale i s nějakou skupinou. Čím je identifikace s určitou skupinou větší, tím víc jsou adolescenti konformní k jejím hodnotám a normám. Z toho vyplývá uniformita ve stylu oblékání, úpravy zevnějšku, projevů chování i způsobu vyjadřování. Adolescenti se mohou cítit jistější, pokud mají oporu skupiny, a nemusí se zabývat zodpovědností za své chování, protože je skupina individuální zodpovědnosti zbavuje. Chování adolescentů ve skupině proto bývá dominantnější a agresivnější. Identifikace se skupinou pomáhá překonat nejistotu osamotňování a dospět k vymezení individuální identity. Tato fáze je obvykle pouze přechodná, pokud by důraz na skupinovou identitu setrval, vývoj osobnosti dospívajícího by stagnoval.

5 Zásady zdravé komunikace dospělých s dospívajícími

5.1 Podporování dospívajících

*„Cílem rodičů je podporovat v dospívajících sebedůvěru a vést je k tomu, aby se z nich stali schopní, zodpovědní dospělí jedinci.“*³³ Sharry uvádí tři příklady tzv. srážejícího rodičovství, kdy rodičové spíše srážejí své potomky na kolena namísto toho, aby je podpořili. Patří sem přehnaně pečující rodiče, kteří dělají pro dospívající potomky všechno. Další jsou kritičtí rodiče, kteří neustále své potomky opravují, doplňují, instruují a tím jim brání převzít zodpovědnost. Například, když rodič dospívajícímu řekne, aby posekal zahradu, ale celou dobu mu stojí za zády a kritizuje

³³ John Sharry. *Řešíme problémy s výchovou dětí a dospívajících*. Brno 2006, str. 101.

ho, že ji seká špatně. Poslední skupinou jsou příliš mírní rodiče, kteří svým potomkům poskytují příliš velký prostor a ztrácí tak možnost působit na ně, ovlivňovat je či usměrňovat. Všechny tyto typy posilují nezodpovědné chování a nepřipravují dospívající na dospělé roli.

Podpora dospívajících může být nejlépe vyjádřena vytrvalým povzbuzováním. Dospělí by měli dospívajícím nejen věřit ale také jim sdělovat, že věří v jejich schopnosti. Kromě toho by měli zdůrazňovat to, co dospívající dělají dobře, zaměřit se na pozitiva. I když se dospívajícím něco nedaří, dospělí by je měli povzbuzovat a podporovat. Podpora lze vyjádřit pochvalou, ale je nutné, aby byla myšlena upřímně. Dospívající pochvalu snadněji přijmou, pokud dospělí popíšou, co přesně se jim líbí nebo co vidí. Ohodnocení může být pro dospívající někdy nepříjemné, proto je lepší když dospělí ocení jejich snahu a výsledky.

Změny reakcí dospívajících, jako jsou změny postojů a nálad, narušují vzájemné dorozumění. Proto je při komunikaci s dospívajícími důležitá vstřícnost. Dospělí by měli dospívající vyslechnout a omezit své neslovní reakce. Názory dospívajících by neměli rázně odsuzovat a ani se jim posmívat. I když dospívající mohou stát o názor dospělých, ti by tento zájem neměli zneužít ke kázání. Dospělí by měli vyjádřit svůj názor opatrně a nenutit dospívající, aby se s tímto názorem ihned ztotožnili.

Mezi dospělými a dospívajícími existují rozdíly v postojích, zájmech, chování a v psychických procesech. Dospělí by tyto rozdíly měli uznat a být tolerantní. „*Tolerance je obtížný postoj, který se utváří postupně a tak, že se učíme zaujímat vhodný odstup od dospívajícího; jeho způsoby chování ani zcela neodmítáme, ale ani bezvýhradně nepřijímáme.*“³⁴ To znamená, že by dospělí měli brát dospívající takové, jaké jsou, ale na druhou stranu to neznamena, že by měli souhlasit s tím, co je v rozporu s jejich ideály a hodnotami.

Dospělí by si uměli uvědomit, jak se dospívající cítí. Namísto zlehčování jejich pocitů, by se měli vcítit do jejich myšlení i pocitů. Faber a Mazlish ve své knize názorně ukazují, jak by dané vcítění se do pocitů dospívajících mělo vypadat.

³⁴ Édith Tartar Goddet. *Umění jednat s dospívajícími*. Praha 2001, str. 25.

„Matka: „Abby, co tě trápí.“

Dcera: „Scott mi dal kopačky.“

Matka: „Tak to se nedivím, že jsi tak nešťastná.“

Dcera: „Měla jsem to tušit. Vždycky flirtoval s jinýma holkama.“

Matka: „To bolelo vid’.“

Dcera: „Jo. Ale pořád jsem se ujišťovala, že já jsem ta jediná, kterou má opravdu rád.“

Matka: „Moc jsi tomu chtěla věřit, že?“

Dcera: „Jo, ale nebyla to pravda. Stejně to není ten typ kluka, se kterým bych chtěla chodit.“³⁵

Dospělý pomůže dospívajícímu lépe se vyrovnat s realitou, když myšlenky a pocity vloží do slov. Přestože nemůže odstranit bolest, dospívajícímu dodá odvahu postavit se znovu na nohy. Zlehčováním pocitů by dospělý akorát umocnil trápení a smutek dospívajícího.

Dospělí by neměli pocity ignorovat. Je vhodné, když pocity dospívajících potvrdí slovem nebo povzdechem. Faber a Mazlish uvádí příklad rozhovoru mezi matkou a synem, kdy matka svého syna ani nekritizuje a ani nezlehčuje jeho obavy.

„Syn: „Ale ne. Zítra mám referát o Shakespearovi.“

Matka: „Opravdu?“

Syn: „A mám zatím jen polovinu.“

Matka: „Hmm.“

Syn: „To pokazilo moje plány. Chtěl jsem si večer hrát hry.“

Matka: „Aha.“

Syn: „Ale teď musím dodělat ten pitomý referát. Tenhle učitel ti klidně o stupeň sníží známku, pokud mu to odevzdáš o den později.“

Matka: „Chápu.“³⁶

³⁵ Faber, A.; Mazlish E. *Jak mluvit, aby nás teenageři poslouchali, jak naslouchat, aby nám teenageři důvěřovali*. Brno 2007, str. 23.

³⁶ Faber, A.; Mazlish E. *Jak mluvit, aby nás teenageři poslouchali, jak naslouchat, aby nám teenageři důvěřovali*. Brno 2007, str. 25.

Dospělí by měli ovládat své emoce a dospívajícího nezačít kritizovat, dávat mu instrukce ani zlehčovat jeho obavy. Kritika nebo příkazy by u dospívajícího vyvolaly obrannou reakci a došlo by tak k hádce. Naopak minimální a důrazné odpovědi navodí dospívajícímu pocit, že je pochopen. Dospívající se tak může soustředit na to, co musí udělat. Namísto toho, aby mu dospělý přikázal, co má v dané situaci dělat, dospívající si to uvědomí sám.

Jiný způsob jak podpořit dospívající je ten, že jim dospělí předají zodpovědnost za určitou činnost. Někteří dospělí, přestože jsou vytížení, ustavičně pečují o všechno a o všechny. Dospělí dávají najevo, že toho dospívající zas tak moc neumí, tím, že za ně udělají všechno. V období dospívání je vhodné postupně dospívajícím předávat zodpovědnost (například za nákup, úklid, ale i za to, že si připraví úkoly do školy).

Dospívající je nutné vést k samostatnému rozhodování. Rozhodování se nemusí týkat pouze zásadních věcí. Ze začátku je vhodné, aby se rozhodování týkalo drobných témat. Dospělí by neměli nabízet hotové odpovědi a definitivní řešení. Naopak je lepší, když rozhodování dospívajících sledují s odstupem. Když například přijde za jedním z rodičů dcera a zeptá se, jestli má maturovat z francouzštiny nebo němčiny, rodič by ji neměl sdělit svůj názor, ale ptát se: „Jaké jsou klady a zápory u každé volby?“, „Co by sis radši vybrala ty?“. Tímto způsobem je dospívající povzbuzován k tomu, aby se sám rozhodl.

Zodpovědnost nelze předat ze dne na den. Měla by být předávána postupně. Přestože se dospívající s mnoha činnostmi už setkali, neznamená to, že vědí jak je zvládnout. Dospělí by jim proto měli vysvětlit konkrétně a srozumitelně, jak mají danou činnost vykonat. Dospělí by se měli dospívajících zeptat, jestli budou potřebovat pomoc, ale umožnit jim, aby si o postupu práce rozhodovali sami. Zodpovědnost za dokončení práce spočívá pouze na nich, a proto by je dospělí měli náležitě pochválit. Dospívající tak vidí, že vyvinuté úsilí mělo nějakou cenu.

Dospělí by měli umožnit dospívajícím, aby se poučili z důsledků. Dospívající by měli poznat jak chválu, tak i neúspěch, aby se mohli příště poučit z chyb. Důsledky svého jednání musí nést sami. Dospělí je mohou povzbuzovat a podporovat, ale rozhodně by neměli převzít zodpovědnost za dospívající a řešit za ně problémy.

Prudké změny, které v období dospívání probíhají, ovlivňují vztahy mezi dospívajícími a jejich rodiči. Dospívající jsou znejistěni prudkými změnami, a proto

hledají u svých rodičů bezpečné útočiště. Rodiče by měli komunikovat jiným způsobem, než s nimi komunikuje dospívající, a neměli by přijímat sdělení vždy doslova a vykládat si je emocionálně.

„Chtěl bych si sám koupit sportovní boty,“ říká Matěj, kterému bylo nedávno patnáct, a trvá na tom, že půjde do obchodu sám.

„Dělej, jak myslíš,“ nakonec odpoví matka dotčeně.

„Mohla bys mě vzít do obchodu?“ zeptá se Matěj po chvíli.

„Myslela jsem, že si chceš poradit sám,“ odpovídá matka podrážděně.

„To nemůžu,“ dodává chlapec, „víš dobře, že k obchodáku nic nejede, a já ani nemám moped!“

„Na to jsi měl myslet dřív!“ uzavřela matka. „Když si je chceš koupit sám, tak si taky sám porad!“³⁷

V tomto případě matka nechce slyšet, co jí syn říká a v průběhu hovoru začne komunikovat stejným způsobem jako adolescent. Přestože ji syn žádá o relativní svéprávnost, ona slyší naprostou svéprávnost. Chová se stejně jako dospívající, kteří chtějí buď „všechno, nebo nic“, a svého syna nepodpoří.

Dospělí často komunikují s dospívajícími podle obvyklých pravidel, ale nepřizpůsobují je specifickým účastníkům hovoru. Dospělí přikládají význam hlavně obsahu, informacím a žádostem, ale věnují jen malou pozornost tomu, jak je dospívající přijímají. Svět ekonomiky se kvalitě komunikace s dospívajícími věnuje už více let a to především na prodejních plochách. Dospívající totiž představují budoucí zákazníky.

„Robert pravidelně navštěvuje výborně zásobené moderní počítačové centrum, které má blízko domova. Vyzná se v nabízeném zboží a rád si povídá s prodavači, s nimiž si vyměňuje technické a praktické informace, objevuje novinky a baví se s nimi na téma, které je společně zajímá.“³⁸

³⁷ Édith Tartar Goddet. *Umění jednat s dospívajícími*. Praha 2001, str. 40.

³⁸ Édith Tartar Goddet. *Umění jednat s dospívajícími*. Praha 2001, str. 41.

Robert oceňuje, že je považován za osobu hodnou zájmu a že s ním prodavači hovoří jako rovní s rovným. „*Dospívajících se obzvlášť dotýkají slovní projevy, ve kterých z nich trvale děláme malé děti nebo jim vnucujeme vztahy, v nichž se cítí ovládání.*“³⁹ „*S dospívajícími komunikujme tak, jako by byli o rok až dva dospělejší, než se nám zdají. Tím přispíváme k tomu, aby se takovými stali.*“⁴⁰ Dospívající korigují způsob mluvy, tón řeči ale i chování, pokud cítí, že je dospělí respektují a uznávají.

Někteří dospívající mají natolik nízké sebehodnocení, že i sebemenší neúspěch pro ně může být neúnosný. Jejich pochybnosti o sobě samých zvyšuje negativní hodnocení ze strany dospělých. Goddetová uvádí příklad dospívajících, kteří špatně nesou své chyby a problémy.

*„Někteří mladí zaměstnanci nesnášejí, když máme připomínky k jejich práci,“ vypráví ředitel komerčního střediska. „Učíme je, jakým způsobem mají věci dělat, ale oni to hned pustí z hlavy a řeknou: „Mně ale nikdo neřekl, že to mám takhle dělat.“ nebo odseknou: „Když se vám to nelíbí, tak si to udělejte sami!“*⁴¹

Je možné, že se tito dospívající v dětství nesetkali s dostatečným oceněním a tento nedostatek způsobil trhlinu v jejich sebeúctě. Psychika se brání negativnímu hodnocení spuštěním obranného mechanismu. Ten nedovoluje, aby dospívající pociťovali vinu a odpovědnost za chyby, kterých se dopustili, a nutí je svalovat vinu na někoho cizího.

Goddetová uvádí několik rad, jak pomoci dospívajícím získat sebedůvěru. Dospělí by se měli zajímat o to, co dospívající říkají a dělají, aniž by vynášeli hodnotící soudy. Dále by jim neměli sdělovat žádné ukvapené negativní hodnocení. Naopak by je měli chválit a vyjádřit obdiv, kdykoliv se dospívajícím něco podaří nebo když dosáhnou úspěchu. Své požadavky by měli přizpůsobit reálným možnostem a nedávat dospívajícím neustále najevo, jak jsou nespokojení. Pokud chtějí dospívajícím něco říci, měli by to vyjádřit slovně, klidně a jasně.

³⁹ Édith Tartar Goddet. *Umění jednat s dospívajícími*. Praha 2001, str. 24.

⁴⁰ Ivo Plaňava. *Průvodce mezilidskou komunikací*. Praha: 2005, str. 106.

⁴¹ Édith Tartar Goddet. *Umění jednat s dospívajícími*. Praha 2001, str. 50.

5.2 Efektivní komunikace

*Jednou z nejdůležitějších komunikačních dovedností je aktivní naslouchání.*⁴²

Thomas Gordon použil ve své technice P-E-T (Parent Effectiveness Training) aktivní naslouchání jako základní kámen. V podstatě se jedná o proces, kdy posluchač vyjádří vlastní chápání sdělení od mluvčího. Naslouchání dospívajícím je velmi důležité, ne-li zásadní. Dospělí jim mohou díky naslouchání lépe porozumět a zároveň řešit konflikty. Naslouchání může být někdy náročné, a to především tehdy, když se názory dospívajících neshodují s názory dospělých. Dospělí by neměli říkat, co je v daném okamžiku napadá, ale měli by se snažit vžít se do pocitů druhého a jednat empaticky.

*„Aktivní naslouchání se od ostatních druhů komunikace s dospívajícími – poskytování rad, kritizování, poučování – v mnohém liší.“*⁴³ Dospělí, kteří aktivně naslouchají, se snaží upřímně dospívající pochopit a porozumět jim. Jejich pocity neznevažují, ale naopak je respektují. Sdělení od dospívajících parafrázuje, aby se ujistili, že dospívající pochopili správně. Dospívajícím věnují pozornost, která je podpořena neverbálními projevy, jako je například oční kontakt či postavení těla. Dospělí mohou dospívající povzbuzovat k pokračování komunikace pomalým přikyvováním hlavou, citlivým dotazováním, ale i třeba mlčením pokud jim chtějí nechat dostatek prostoru. Sharry uvádí ve své publikaci příklad aktivního naslouchání.

Alice: (rozhorleně) Gábina (starší sestra) mě pořád pomlouvá.

Rodič: Slyším, že jsi rozzlobená. Sedni si a řekni mi, co se stalo (vnímá pocity dcery a vede ji k tomu, aby jí vysvětlila, co se děje).

Alice: Pořád se do mě naváží.

Rodič: Máš pocit, že se do tebe ustavičně naváží (rodič se snaží dceři porozumět).

Alice: Jo, před Radkou (kamarádka) řekla, že za ní věčně lezu. Prý ji to už nebaví.

*Rodič: To zní hodně ošklivě.*⁴⁴

Rodič respektuje pocity dcery a nijak je neznevažuje. Snaží se na celou situaci pohlédnout jejíma očima. Tím, že opakuje, co dospívající řekl a pokyvuje hlavou, dává

⁴² Joseph A. DeVito. *Základy mezilidské komunikace*. Praha 2008, str. 115.

⁴³ John Sharry. *Řešíme problémy s výchovou dětí a dospívajících*. Brno 2006, str. 108.

⁴⁴ John Sharry. *Řešíme problémy s výchovou dětí a dospívajících*. Brno 2006, str. 109.

najevo svou účast. V takovémto případě dospívající vnímají, že o ně mají dospělí zájem a opravdu je poslouchají, proto jsou i ochotnější svěřit se. „*Hlavním předpokladem úspěšného aktivního naslouchání je opravdový, nehraný zájem a snaha pochopit úhel pohledu druhého.*“⁴⁵

Dospívající potřebují rodiče, kteří jim vše neodsouhlasí. „*Potřebují rodiče, kteří mají vlastní názor a hodnoty, stojí si za nimi, ale jsou ochotni diskutovat.*“⁴⁶ Dospělí dávají dospívajícím najevo, že jim stojí za pozornost a že přikládají význam tomu, co si myslí. Diskutování může ovšem probíhat různými způsoby. V horším případě, účastníci rozhovoru nejdříve chtějí sdělit své názory a teprve poté jsou ochotni naslouchat druhému. To ale vede ke vzniku mnohdy zbytečných konfliktů. Diskuze by měla probíhat tak, že dospělí nejdříve vyslechnou dospívající a až pak sdělí své vlastní názory. Dospělí by se měli vyhnout kritizování, obviňování, odbývání pocitů i zesměšňování. Naopak by se měli snažit vyjadřovat své názory či obavy taktně a jednat citlivě. S dospívajícími by měli hovořit zdvořile a asertivně. Dospělí by měli být klidní a pozitivně naladěni. Dále by měli převzít zodpovědnost za své pocity a vyjadřovat se v první osobě („Jsem naštvaná“). Svě pozitivní záměry, ale i obavy by měli zdůraznit a jasně říci, co by si od dospívajících přáli. Sharry uvádí příklad efektivního a neefektivního diskutování.

„Neefektivní: Na co si to, do háje, hraješ, když chodíš domů tak pozdě? Pěkně jsi mě rozčílila (napadání a obviňování prostřednictvím použití druhé osoby).

Efektivní: Mám strach, když jsi venku tak dlouho. Víš, Chci, abys domů vždycky došla v pořádku (dává najevo své pocity a obavu o bezpečí dcery prostřednictvím první osoby).“⁴⁷

5.3 Zvládání konfliktů

Dospívající se postupně odpoutávají od rodičů a osamostatňují se. Mají zpravidla odlišné názory než dospělí a potřebují tyto názory sdělit. To ovšem může vést

⁴⁵ John Sharry. *Řešíme problémy s výchovou dětí a dospívajících*. Brno 2006, str. 109.

⁴⁶ John Sharry. *Řešíme problémy s výchovou dětí a dospívajících*. Brno 2006, str. 110.

⁴⁷ John Sharry. *Řešíme problémy s výchovou dětí a dospívajících*. Brno 2006, str. 111.

k bouřlivým hádkám. K tomu, aby dospělí mohli jednat zdvořile, s úctou a pozitivně, musí udržovat odstup, aktivně naslouchat a také diskutovat asertivním způsobem.

Chování dospívajících snadno vyprovokuje dospělé k nepřičetnosti. Hodnoty a názory, které jsou pro dospělé zcela zásadní, odmítají a hledají své vlastní. Například pokud rodiče kladou velký důraz na učení, dospívající se mohou přestat učit, případně i ze školy odejít. Když dojde ke konfliktní situaci, dospělí by měli udržovat odstup. Jednání dospívajících by si neměli brát osobně, ale měli by se zamyslet, o co přesně se jedná. Rozhodně by neměli reagovat křikem, vztekem, výčitkami nebo kritizováním, protože v takovémto případě dojde k vyhocení situace a celého konfliktu.

Nejbouřlivější konflikty jsou obvykle v situacích, kdy jak dospělí, tak dospívající mají vyhraněný názor a nechtějí se ho vzdát. Aktivní naslouchání v těchto situacích není snadné, ale je velmi důležité. Pokud dospělí nebudou naslouchat dospívajícím, tak se nedoví, v čem je problém. Nejprve by měli vyslechnout stížnosti a obavy dospívajících, teprve potom navrhnout řešení.

Přestože je aktivní naslouchání při zvládání konfliktů důležité, samo o sobě nestačí. Je třeba, aby dospělí nejen sdělili svůj vlastní názor, ale byli také schopní o něm společně diskutovat. Významné je to, jakým způsobem dospělí vyjadřují své názory. Měli by se vyhnout především agresivnímu jednání, ponižování nebo napadání dospívajících. Stejně tak není vhodné ani pasivní jednání, kdy se dospělí bojí cokoliv říci, jen aby dospívající nerozzlobili. Asertivní způsob jednání je pro řešení konfliktů ideální. Dospělí by měli jednat s úctou, zdvořile a v klidu. Dále by měli dospívajícím sdělit, co prožívají, co si myslí a zdůraznit své pozitivní záměry a pocity.

Dospívající podrobují zkoušce autoritu rodičů, učitelů, ale i vychovatelů. V období dospívání neuznávají autoritu danou statutem dospělé osoby, proto dospělí zkouší, jak jsou schopni zvládat různé situace, aniž by byli vyvedeni z míry. Dospělí by si na toto zkoušení měli dát pozor a rozhodně by neměli jednat z pozice síly, chovat se nepřátelsky nebo lhostejně. *„Dospívající je totiž často schopen přijmout autoritu dospělého, když vidí, že ho dospělý dokáže vyslechnout, bere v úvahu to, co dospívající říká, a také že se vznesenou námitkou nenechal vykolejit, ale je schopen si o ní v klidu*

promluvit a neschová se za agresivně autoritativní postoj nebo se nebrání poupravit si názor apod.“⁴⁸

Dospělí by se neměli nechat vyvést z míry přehnanými reakcemi, postoji, emocemi dospívajících, naopak by měli své reakce ovládat a být tak pro dospívající příkladem. Občas dospělí nevědomě reprodukují prudké reakce dospívajících. Pokud se dospělí nedokážou ovládnout, může se stát, že se budou chovat stejně jako dospívající. *„Mimetické reakce mohou vést jen k tomu, že se nepřiměřené jednání a chování adolescentů ještě vystupňuje a to ještě víc naruší vzájemnou komunikaci.*“⁴⁹ V případě, že dospělí zvolí jiný způsob jednání než dospívající, poskytnou jim možnost zvolit jiné způsoby jednání, které si budou moci následně osvojit. Dospívající mají sklon jednat v téže situaci stále stejně, proto je nezbytné, aby si mohly vybrat z více možností, jak se chovat.

Dospívající jsou často přesvědčeni o oprávněnosti svých nároků, přání nebo chování, proto jsou překvapeni, když to u dospělých vyvolá prudkou emocionální reakci. Dospívající jsou velmi citliví na způsob jednání a ostře vnímají emoce a pocity těch, kdo s nimi mluví. Dialog je proto možný pouze tehdy, když dospělí omezí své emocionální reakce a nenechají se ovládat svými pocity. Pokud dospělí ovládnou agresivitu, dospívající se nebudou moci stavět do role oběti.

Faber a Mazlish uvádí ve své knize situaci, na které ukazují co udělat, aby dospívající spolupracoval.

„Matka: „Broučku, je lepší se dříve podívat na štítek, než ten svetr hodíš do pračky.“

Dcera: „Hrozně se to srazilo.“

*Dcera: „No jasně, tady je to. „Perte pouze ručně, ve studené vodě“ ... Takže od ted’...“*⁵⁰

Matka místo obviňování dcery sdělí přímé informace. Dcera nemá důvod bránit se a mnohem lépe přijme na vědomí, co je třeba udělat.

⁴⁸ Édith Tartar Goddet. *Umění jednat s dospívajícími*. Praha 2001, str. 37.

⁴⁹ Édith Tartar Goddet. *Umění jednat s dospívajícími*. Praha 2001, str. 24.

⁵⁰ Faber, A.; Mazlish E. *Jak mluvit, aby nás teenageři poslouchali, jak naslouchat, aby nám teenageři důvěřovali*. Brno 2007, str. 49.

5.4 Projednávání a stanovování hranic

„Ve fázi dospívání je hlavním úkolem rodičů pomoci dospívajícím, aby vyrostli v zodpovědné dospělé jedince, kteří se dokážou rozhodovat sami za sebe a vládnou přiměřenou dávkou sebedůvěry a sebejistoty.“⁵¹ Dobře stanovená pravidla by měla dospívajícím zajišťovat bezpečné zázemí k přebírání zodpovědnosti a k poučení z chyb. Rozhodně by cílem pravidel neměla být dokonalá kontrola dospívajících, protože takovým způsobem by se nic nenaučili.

Dospívající by měli být zapojeni do rozhodování o pravidlech. Pokud jim dospělí naslouchají, respektují jejich názory či přání a aktivně je začlení do diskuze o pravidlech, tím spíše budou dospívající tyto pravidla dodržovat. Přestože vyjednávání pravidel může trvat dlouho, existuje několik výhod, které přináší. Dospělí se při projednávání pravidel dozvědí, co si dospívající přejí a co naopak nesnesou. Zároveň sdělují jaké hodnoty a názory zastávají. Při stanovování pravidel dospívající musí promýšlet své priority. Dále se učí jak vyjadřovat své postoje a přijímat názory druhých.

Někteří dospělí stanovují příliš mnoho pravidel, jež musí dospívající dodržovat. To vede většinou ke konfliktům nebo k tomu, že dospívající přichází o možnosti vlastního rozhodování. Dospělí by si měli uvědomit, která pravidla nejsou nutná a u kterých je naopak třeba, aby je dospívající dodržovali. Těchto pravidel by mělo být co nejméně a měla by být opodstatněná. Pokud dospělí nařizují dospívajícím nějaké nutné pravidlo, které je ale nepopulární, měli by si s nimi o tom promluvit. Vyslechnout jejich připomínky, pocity i výhrady a dopad takového pravidla zmírnit tak, že dospívajícím nabídnou možnost volby, jak by mělo být takové pravidlo dodržováno.

Dospívající porušují pravidla, proto je nezbytné dohodnout se s nimi předem na sankcích. Sankce jsou pro dospívající přijatelnější tehdy, když jsou spravedlivé a pokud se na jejich stanovení podíleli. Navíc dospělí mohou mluvit s dospívajícími jako rovní s rovnými. Dospívající často vymyslí mnohem efektivnější postih za nedodržení pravidel než dospělí. Ti by si měli zejména uvědomit, že cílem není trestat, ale vyřešit daný problém.

Výsledek dohody musí dodržovat nejen dospívající, ale také dospělí. Dospělí by měli trvat na důsledcích, protože tak vedou dospívající k zodpovědnosti. Při

⁵¹ John Sharry. *Řešíme problémy s výchovou dětí a dospívajících*. Brno 2006, str. 118.

vyvozování důsledků by dospělí měli jednat v klidu, rozvážně, věcně a být odhodlaní. Naopak je nevhodné mentorovat či kritizovat („No jo, stejně jsem věděla, že nedokážeš vstát včas.“). Dospělí mohou dospívající podpořit, ale neměli by je v žádném případě zachraňovat.

5.5 Řešení problémů

Vztahy mezi dospělými a dospívajícími nelze posuzovat podle toho, zda mají mezi sebou problémy, ale podle toho, jak tyto problémy dokážou řešit. Ideální je situace, kdy si dokážou o problémech v klidu popovídat. Sharry ve své knize uvádí šestistupňový model, s jehož pomocí lze řešit problémy snadněji. Jednak by si dospělí měli vyhradit potřebný čas a prostor pro řešení problémů. Nejdříve by měli aktivně naslouchat. Při jednání s dospívajícími je nutné zdvořilé jednání. Promyšlení různých variant řešení a následně výběr toho nejvhodnějšího. A dále by se měli dohodnout na zpětné vazbě.

Dospělí by se při hledání řešení měli nejdříve držet v pozadí a nechat dospívající, aby sami navrhli řešení. Vhodné je použít metodu brainstormingu, kdy se každý snaží navrhnout, co nejvíce řešení, ale v dané chvíli se neposuzuje jejich reálnost či proveditelnost. V této fázi by se nemělo vůbec kritizovat, důležitá je především tvořivost a aktivita dospívajících. Dospělí samozřejmě mohou přispět nápady k řešení, ale až po dospívajících. Dospělí by měli především naslouchat, ale mohou i připomenout chvíle, kdy dospívající řešili podobnou situaci. Na základě minulých zkušeností dospívající mohou lépe řešit daný problém.

Při výběru nejvhodnějšího řešení je třeba pomoci dospívajícím se zohledněním potenciálních důsledků. Dospívající je nutné korigovat, protože nezřídka přichází s nevhodnými či nerealistickými návrhy. Ideální je vyhnout se kritice a místo ní použít citlivé dotazování na důsledky, aby si dospívající mohli uvědomit nevhodnost řešení sami.

Poslední fází je zpětná vazba, která ale bývá velmi často opomíjena. V případě, že řešení daného problému bylo neúspěšné, je dobré znovu zkusit vymyslet jiné nebo upravit stávající. Nutné je poskytnout dospívajícím podporu, aby nevzdali své snahy.

Zpětná vazba je užitečná i v případě, že dané řešení bylo správné, protože v tomto případě dospělí mohou pochválit a ocenit dospívající.

Rodiče se často chovají k dospívajícím na úrovni Rodič-Dítě. Přestože dospívající pokládají sami sebe za dospělé, pokračují v užívání mnoha technik Dítěte. Důležité je, aby komunikace mezi dospělými a dospívajícími probíhala na úrovni Dospělý-Dospělý. Harris uvádí příklad křížové transakce mezi Dospělým a Rodičem.

„Syn (D): „Musím dokončit tu zprávu dnes v noci, protože ji mám zítra odevzdat.“

Otec (R): „Proč vždycky všechno necháváš na poslední chvíli?“⁵²

V tomto případě syn vystupuje z pozice Dospělého a směřuje své sdělení na Dospělého. Zatímco otec jedná z pozice Rodiče a své sdělení směřuje na Dítě. Otec reaguje na synovo sdělení kritikou, a proto by tato komunikační výměna mohla snadno přerůst v konflikt. Pokud by transakce probíhala na úrovni Dospělý-Dospělý, jednalo by se o klidný rozhovor. *„Dospělý s dospělým dovedou zodpovědně a tvořivě spolupracovat, vyřešit konflikt kompromisem, společně naplánovat a uskutečnit akci, která znamená vzdát se okamžitého uspokojení ve prospěch budoucího štěstí atd.“⁵³* Je to způsobeno tím, že Dospělý dokáže rozumně plánovat, věcně vyjednávat a také spolupracovat.

6 Závěr

Komunikace dospělých s dospívajícími je z velké míry vedena na základě spontánních reakcí. Považuji ovšem za zásadní, aby dospělí věnovali pozornost, jak s dospívajícími komunikují a také, aby si uvědomili, jakými změnami dospívající procházejí.

Vzájemná interakce přináší do života dospívajících i dospělých mnoho zbytečných konfliktů, které jsou často zapříčiněny neochotou naslouchat. Při zpracovávání této bakalářské práce jsem zjistila, že významným činitelem zdravé

⁵² Thomas A. Harris. *Já jsem OK, ty jsi OK*. Praha: 1997, str. 107.

⁵³ Pavel Říčan. *Psychologie osobnosti*. Praha: 2007, str. 143.

komunikace je právě naslouchání, a to především aktivní. Ochota a zájem vyslechnout dospívající je účinným způsobem, jak je podporovat, předcházet konfliktům nebo zvládat konflikty, ale i řešit problémy. Empatické naslouchání napomáhá pochopit, jak se dospívající cítí nebo co prožívají, a tak může dojít k celkovému zlepšení vztahu mezi dospělými a dospívajícími.

Přestože je naslouchání velmi podstatné, je nezbytné dodržovat i ostatní zásady zdravé komunikace. Velmi účinné je uplatnění asertivních technik a stejně tak pozitivní komunikace nebo Transakční analýzy. Hlavní je, aby dospělí dokázali ovládat své emoce a nedávali tak dospívajícím špatný příklad. I když se může zdát, že dospívající nevěnují dospělým pozornost, vytváří si návyky podle chování a jednání dospělých.

Dospívání je natolik citlivým obdobím, že nedodržování zásad zdravé komunikace může negativním způsobem ovlivnit sebedůvěru a sebepojetí dospívajících. Z tohoto důvodu je nutné, aby rodiče, učitelé, vychovatelé i ostatní dospělí, byli k dospívajícím vstřícní a chovali se k nim stejně zdvořile, jako to vyžadují od nich.

Literatura

- DE VITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 512 s. ISBN 978-80-247-2018-0.
- FABER, Adele; MAZLISH, Elaine. *Jak mluvit, aby nás teenageři poslouchali, jak naslouchat, aby nám teenageři důvěřovali*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2007. 168 s. ISBN 978-80-251-1514-5.
- GODDET, Édith Tartar. *Umění jednat s dospívajícími*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 144 s. ISBN 80-7178-492-3.
- HARRIS, Thomas A. *Já jsem OK, ty jsi OK*. Praha: Pragma, 1997. 312 s. ISBN 80-7205-508-9.
- HUERRE, Patrice; DELPIERRE, Laurence. *Nemluv se mnou tímhle tónem!* 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 104 s. ISBN 978-80-7367-443-4.
- JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 288 s. ISBN 80-7178-535-0.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1986. 235 s.
- LANGMEIER, Josef; KREJČÍŘOVÁ, Dana. *Vývojová psychologie*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 368 s. ISBN 80-247-1284-9.
- PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. 148 s. ISBN 80-247-0858-2.
- RASER, Jamie. *Jak vychovávat děti, se kterými se dá žít*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 144 s. ISBN 80-7178-459-1.
- ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti*. 5. vyd. Praha: Grada, 2007. 200 s. ISBN 978-80-247-1174-4.
- SHARRY, John. *Řešíme problémy s výchovou dětí a dospívajících*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2006. 144 s. ISBN 80-251-1295-0.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie I.: Dětství a dospívání*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2005. 468 s. ISBN 80-246-0956-8.
- VALIŠOVÁ, Alena. *Asertivita v rodině a ve škole aneb zásady přímého jednání mezi dětmi, rodiči a učiteli*. 3. vyd. Jinočany: H&H, 1998. 184 s. ISBN 80-86022-41-2.

- VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 320 s. ISBN 80-7178-998-4.